

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* MELALUI KOMITMEN ORGANISASI (Studi Kasus: Bank Bukopin Semarang Pusat)

Rieska Ernawati, Susatyo Nugroho W. P.

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH. Semarang 50239

Telp. (024) 7460052

Email : rieska.ernawati@gmail.com, nwp.susatyo@gmail.com

Abstrak

*Bank Bukopin sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan senantiasa melakukan inovasi terkait dengan adanya persaingan yang semakin ketat. Beberapa karyawan menyatakan bahwa banyak karyawan yang tidak menggunakan jam kerja secara maksimal serta terdapat karyawan yang tidak mau menjadi volunteer mengikuti acara-acara di perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan tidak memiliki seluruh perilaku dalam dimensi OCB, sehingga pada penelitian ini menganalisis pengaruh antara kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB melalui komitmen organisasi sebagai variabel perantara.*

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Abstract

*Bukopin Bank as one of company that runs in banking area is always doing innovation to face strict competition. Some employee said that they didn't used watches maximum and they won't be as a volunteer in company programs. It shows that they haven't all behavior in OCB dimension, so that this research analyze employee satisfaction effect, organization commitment and *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) by using *Structural Equation Modelling* (SEM). The result shows that working satisfaction is influenced positively with organization commitment. Organization commitment is also influenced positively with OCB. Work satisfaction is also influenced positively with OCB through organization commitment as mediator variable.*

Keyword : Work Satisfaction, Organization Commitment, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan sekumpulan orang yang menjadi anggota, yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu dan tentunya dengan cara-cara tertentu. Dalam mencapai tujuan organisasi yang paling berperan penting adalah sumber daya manusia selain sumber-sumber lain yang dimiliki oleh organisasi. Jumlah sumber daya manusia yang banyak tidak menjamin kualitas baik dari masing-masing individunya sehingga terjadi keterbatasan sumber daya manusia yang profesional dan terampil. Adanya

keterbatasan tenaga kerja yang profesional dan terampil membuat organisasi berusaha mempertahankan pegawai atau karyawan sebagai salah satu asset utama yang perlu dipertahankan. Karyawan dipertahankan guna untuk menunjang efisiensi dan produktifitas dari suatu organisasi.

Dalam dunia kerja komitmen seseorang terhadap organisasi menjadi hal yang sangat penting sehingga unsur komitmen dijadikan sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan pekerjaan. Meski dirasa komitmen sudah sangat umum namun tidak jarang organisasi maupun karyawan masih

belum memahami arti komitmen secara sungguh-sungguh. Komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang tinggi dapat menjadi faktor dari munculnya *organizational citizenship behavior* (Robbin dan Judge, 2007). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya (Darmawati dkk., 2013). Begitu juga dengan seseorang yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinan terhadap organisasinya (Luthans, 2006).

Organ pada tahun 2003 dalam Widyanto dkk. (2013) mengatakan bahwa komitmen merupakan salah satu variabel yang telah banyak diketahui memiliki kaitan yang erat dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan tugas diluar tugas yang menjadi kewajibannya dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai *extra effort*. *Organizational citizenship behavior* adalah sebuah kerelaan mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya dan dengan rela mengerjakan tugas diluar tugas yang telah ditetapkan tanpa adanya *reward* dari organisasi (Widyanto dkk., 2013).

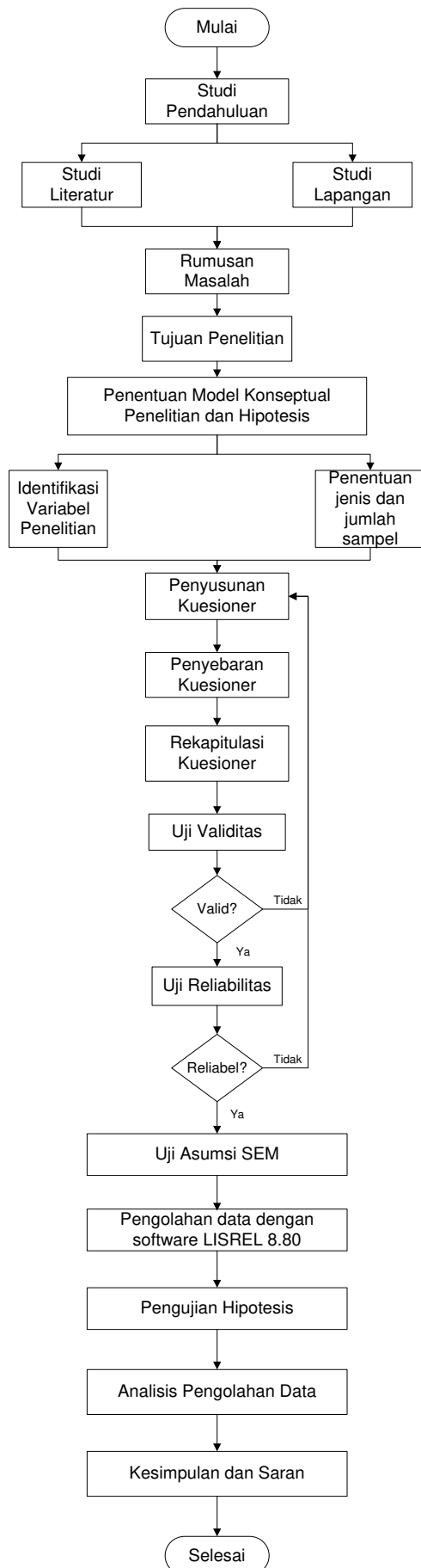
Bank Bukopin merupakan bank swasta yang termasuk dalam kelompok bank menengah di Indonesia dari sisi asset. Perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat mengakibatkan terjadinya persaingan ketat antar bank pemerintah maupun swasta. Berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan terhadap 30 responden karyawan Bank Bukopin menunjukkan bahwa 60% merasa tidak puas dengan pekerjaannya karena tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya, sehingga beberapa karyawan merasa pekerjaan yang dibebankan terlalu berat. Begitu juga dengan ketidakpuasan karyawan terhadap gaji yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan karena 83% responden menjawab tidak sesuai. Dalam kuesioner responden mengaku bahwa mereka memiliki komitmen dan merasa berat jika keluar dari perusahaan namun mereka tetap akan tertarik dengan tawaran kerja di perusahaan lain sehingga hal ini menunjukkan bahwa adanya salah satu perilaku karyawan

yang tidak mencerminkan komitmen organisasi karyawan. Menurut hasil kuesioner pendahuluan terdapat beberapa perilaku karyawan yang tidak mencerminkan *organizational citizenship behavior*. Dari 60% responden mengaku bahwa tidak memanfaatkan waktu kerja secara efektif. Perilaku tersebut berkaitan dengan dimensi *consciousness* yang termasuk dalam *organizational citizenship behavior*. Dalam kuesioner pendahuluan 70 % karyawan juga mengaku bahwa mereka tidak bersedia mengikuti acara perusahaan saat diluar jam kerja. Hal ini berkaitan dengan dimensi *civic virtue* yang merupakan dimensi *organizational citizenship behavior*. Fenomena ini menunjukkan adanya beberapa perilaku yang tidak mencerminkan bahwa karyawan berperilaku *organizational citizenship behavior*.

Organisasi akan berhasil mencapai tujuan yang diinginkan apabila karyawan tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja namun karyawan juga melakukan tugas lain diluar tugas pokok. Oleh karena hal itu diperlukan *Organizational Citizenship Behavior* demi tercapainya hal tersebut dalam diri individu karyawan. Sebelum karyawan memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, pastilah ada alasan yang melatarbelakangi seorang berperilaku seperti itu. Alasan tersebut sebagian besar disebabkan karena tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan dan komitmen organisasi yang berperan dalam hal memberikan hasil kerja yang lebih kepada perusahaan. Tingkat kepuasan kerja dan komitmen karyawan Bank Bukopin apakah dapat memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan sehingga untuk mengetahui hal tersebut dilakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Bank Bukopin.

METODOLOGI PENELITIAN

Berikut ini akan diuraikan variabel penelitian, model konseptual, hipotesis penelitian, sampel penelitian, metode pengolahan yang digunakan, dan model keseluruhan.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Variabel Penelitian

Berikut ini merupakan penjelasan masing-masing variabel yang digunakan.

a. Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja adalah kumpulan perasaan terhadap pekerjaan yang dimiliki oleh seorang karyawan (Robbins, 2006). Menurut sebelumnya penelitian yang dilakukan oleh Soegandhi dkk. (2013) dimensi kepuasan kerja terdiri dari pekerjaan yang menantang, imbalan yang pantas, kondisi kerja yang mendukung dan rekan kerja yang mendukung.

b. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan suatu keadaan psikologis yang dikarakteristikan dengan meyakini dan menerima tujuan dan value yang dimiliki organisasi, kesediaan untuk berusaha sungguh-sungguh demi organisasi, mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi (Meyer dan Allen, 1997 dalam Setiawan 2014). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Darmawati dkk. (2006) komitmen terdiri dari 3 dimensi yaitu komitmen affektif, komitmen kontinu dan komitmen normative. Komitmen affektif berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi. Komitmen kontinu merupakan suatu komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Komitmen normatif adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi.

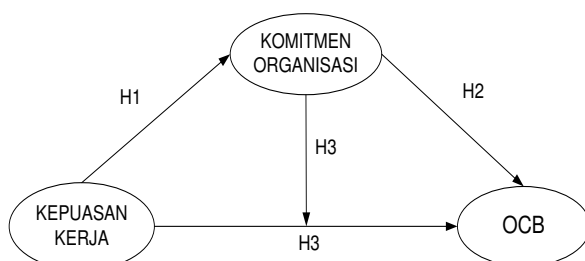
c. *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku-perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi/karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dan merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan latihan terlebih

dahulu untuk melaksanakannya (Organ, 1994 dalam Darmawati dkk., 2006). Dimensi OCB terbagi menjadi *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *courtesy*, dan *sportsmanship*. *Altruism* yaitu perilaku membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. *Conscientiousness* yaitu dedikasi untuk bekerja dan mencapai hasil diatas standar yang ditetapkan. *Civic Virtue* yaitu perilaku bertanggung jawab untuk berpartisipasi dalam aktivitas kehidupan perusahaan. *Courtesy* yaitu perilaku mencegah terjadinya masalah yang berkaitan dengan hubungan pekerjaan. *Sportsmanship* yaitu perilaku menerima kondisi atau keadaan yang tidak menyenangkan dan kurang ideal Organ (2001) dalam Gunawan dkk. (2013).

Model Konseptual

Penelitian ini menggunakan model konseptual seperti pada penelitian Widyanto dkk., (2006). Berikut ini merupakan model konseptual sebagaimana tampak dalam Gambar 1.



Gambar 2. Model Konseptual (Widyanto dkk., 2013)

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model konseptual, hipotesis penelitian ini adalah:

- H1 : Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi
- H2 : Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*
- H3 : Pengaruh Komitmen organisasi sebagai perantara antara Kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*

Sampel Penelitian

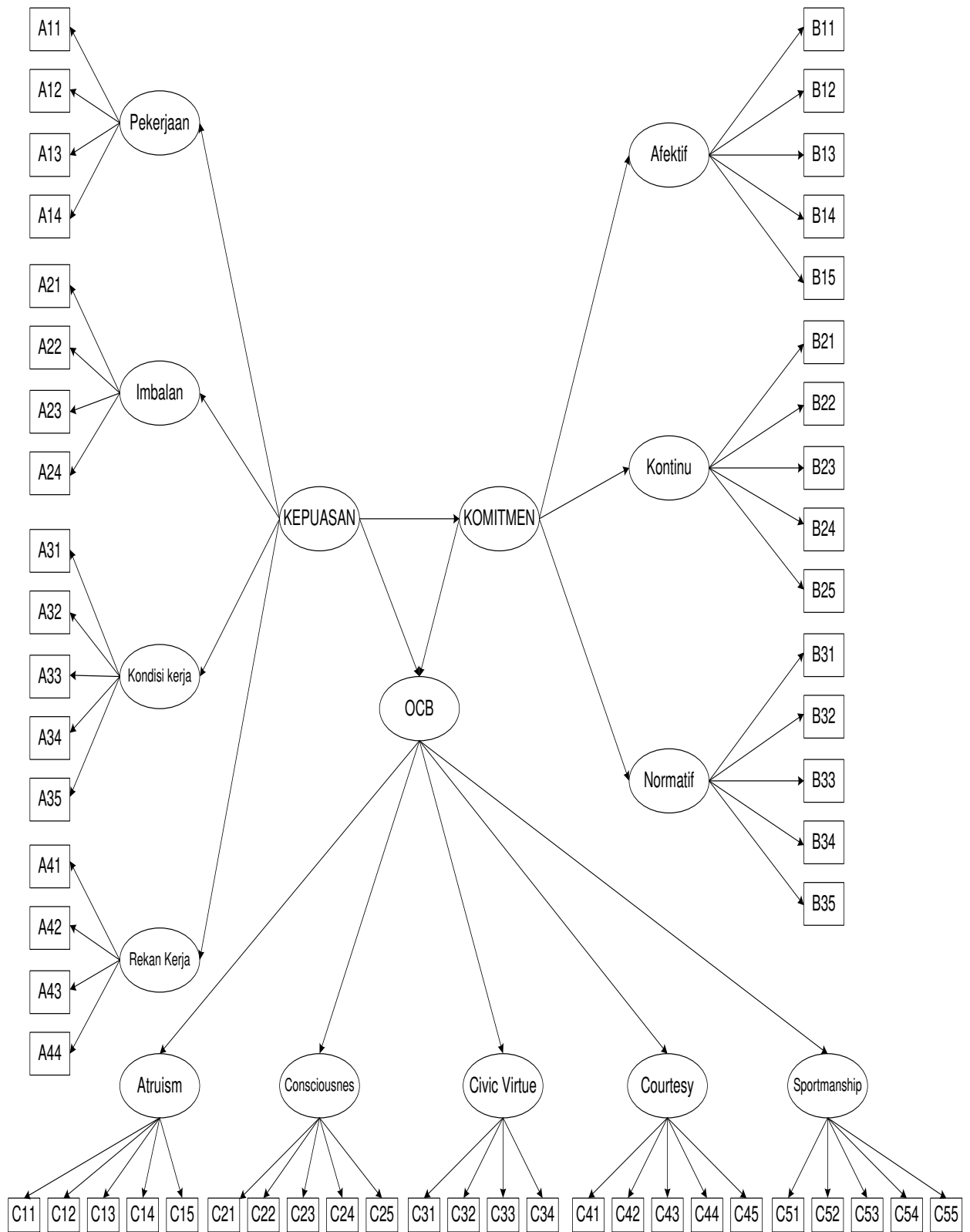
Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan tetap yang bekerja minimal 2 tahun. Jumlah karyawan kontrak (selama 2 tahun) hingga saat ini adalah sebanyak 60 orang dan karyawan yang memiliki *job description* yang tidak dapat bersifat kolaborasi sejumlah 15 orang sehingga dari total 176 orang sehingga jumlah sampel karyawan sebanyak 101 orang.

Metode Pengolahan

Pengolahan dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* dengan software Lisrel 8.80.

Model Struktural

Model ini secara keseluruhan menggambarkan hubungan antara variabel laten yang terdiri dari kepuasan kerja, komitmen organisasi dan OCB. Model keseluruhan juga menggambarkan hubungan dimensi dan indikator yang dimiliki masing-masing variabel laten. Berikut ini merupakan *path diagram*.



Gambar 3. Model Keseluruhan

PENGOLAHAN DATA

Berikut ini akan diuraikan hasil uji validitas dan reliabilitas model, hasil pengujian indikator model fit serta hasil pengujian hipotesis.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Model

Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai t hitung $\geq t$ tabel. Keseluruhan dimensi dan indikator valid karena nilai t hitung $\geq 1,984$. Uji reliabilitas diketahui dari perhitungan rumus *construct reliability* yang terdiri dari nilai standardized loading factor dan besarnya error. Keseluruhan dimensi dan variabel laten dinyatakan reliabel karena nilai *construct reliability* melebihi 0,6.

Hasil Pengujian Indikator Model Fit

Pengujian ini dilakukan untuk mengevaluasi apakah model fit.

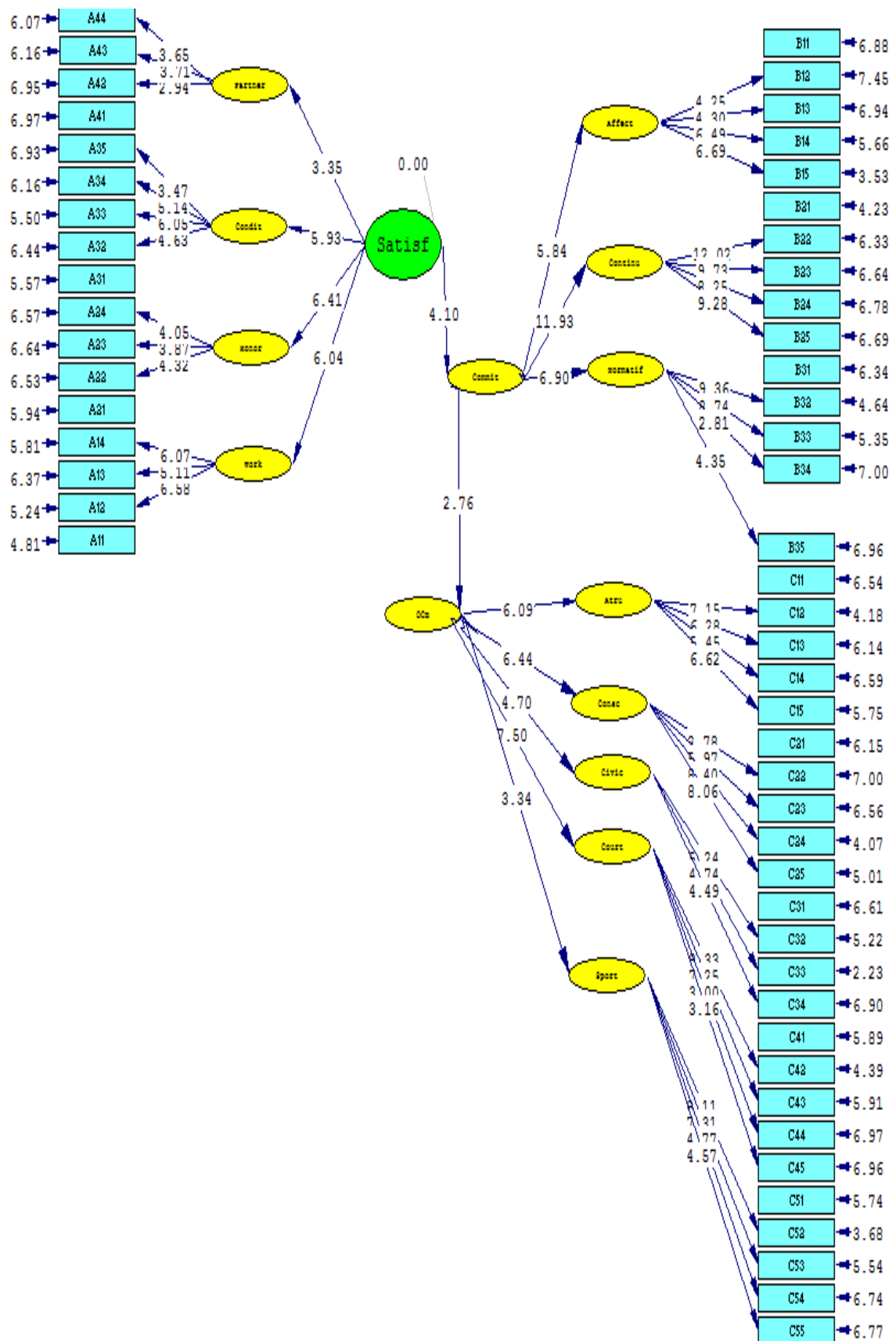
Tabel 1. Indikator-indikator *Goodness Of Fit*

Fit Measure	Good Fit	Acceptable Fit	Score Research	Result
χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 3$	2.052	Acceptable Fit
RMSEA	$0.00 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 < NFI < 0.08$	0.1	Not Fit
NFI	$0.90 \leq NFI \leq 1.00$	$0.85 < NFI < 0.90$	0.91	Good Fit
RMR	$0.00 \leq RMR \leq 0.05$	$0.05 < RMR < 0.08$	0.035	Good Fit
NNFI	$0.90 \leq NNFI \leq 1.00$	$0.85 < NNFI < 0.90$	0.89	Acceptable Fit
IFI	$0.90 \leq IFI \leq 1.00$	$0.85 < IFI < 0.90$	0.9	Good Fit
CFI	$0.90 \leq CFI \leq 1.00$	$0.85 < CFI < 0.90$	0.9	Good Fit

Pada penelitian ini menggunakan tujuh indikator pengukuran model fit. Dari ketujuh indikator pengukuran model fit hanya satu indikator yang menyatakan bahwa model tidak fit. Indikator pengukuran yang menyatakan bahwa model tidak fit adalah RSMEA. Dalam indikator RSMEA meskipun model tidak fit namun masih *reasonable* dan tidak dalam kategori penolakan. Sehingga dari hasil kombinasi berbagai pengukuran kecocokan tersebut, secara umum dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model pada penelitian ini adalah baik.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan guna menguji hipotesis yang telah ditentukan pada sebelumnya. Proses pengujian ini didasarkan pada hasil pengolahan data. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan antar konstruk dapat diketahui berpengaruh apa tidaknya. Berikut ini merupakan hasil output Lisrel mengenai nilai standardized loading factor dan t-value.



Gambar 4. Nilai Tvalues pada Structural Equation Model

Berikut ini merupakan tabel dari hasil pengujian hipotesis.

Tabel 2. Paramater Estimasi *Standardized* Model Struktural

Variabel Laten		
Eksogen → Endogen	T hitung	Keterangan
H1 : Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi	4.10*	Signifikan
H2 : Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior	2.76*	Signifikan
H3 : Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui Komitmen Organisasi	2.39*	Signifikan

a. Hipotesis 1

Hipotesis H1 menguji ada pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Dalam penelitian ini variabel laten kepuasan kerja diukur dari 4 dimensi dan 17 indikator teramati yang telah disusun berupa pernyataan. Pada variabel laten komitmen organisasi diukur dengan 3 dimensi dan 15 indikator. Hasil uji hipotesis terlihat dari gambar 4.6 printed output hasil proses syntax dalam path diagram. Pada hubungan yang signifikan nilai t hitung harus lebih besar daripada t tabel. Hubungan yang signifikan akan ditandai dengan t hitung pada path diagram dengan nilai $\geq 1,984$. Sedangkan hubungan yang tidak signifikan ditandai dengan nilai t hitung pada path diagram dengan nilai dibawah 1,984. Menurut hasil pengolahan data model hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasi diperoleh nilai t hitung 4,10 lebih dari t tabel parameter signifikansi dengan tingkat kepercayaan 95%. Sesuai dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

Kesimpulan adanya pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi ternyata sesuai dengan hasil penelitian Widyanto dkk., 2013 yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap komitmen organisasi karyawan. Karyawan yang memiliki kepuasan di perusahaan dapat berasal dari faktor pekerjaan yang ditanganinya, gaji yang sesuai menurutnya, kondisi pekerjaan yang nyaman serta rekan kerja yang mendukung. Kepuasan dari seorang karyawan dapat memunculkan komitmen baik komitmen afektif, kontinu dan normatif dari

dalam dirinya untuk tetap bertahan di perusahaan tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan Bank Bukopin maka akan semakin tinggi pula tingkat komitmen organisasi karyawan, sehingga apabila karyawan Bank Bukopin memiliki tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang tinggi maka akan menurunkan kemungkinan terjadinya turnover karyawan.

b. Hipotesis 2

Pada hipotesis H2 menguji apakah terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Menurut hasil pengolahan hipotesis H2 diperoleh nilai t hitung 2,76 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,984 dengan tingkat kepercayaan 95%. Hal ini menandakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Nilai loading factor sebesar 0,3 merupakan nilai positif yang tinggi sehingga menunjukkan bahwa hubungan komitmen organisasi positif adalah 0,3 signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Dalam penelitian ini variabel laten komitmen organisasi diukur dari 3 dimensi dan 15 indikator teramati yang telah disusun berupa pernyataan. Dimensi komitmen organisasi yang digunakan adalah komitmen afektif, komitmen kontinu dan komitmen normative. Pada variabel laten *organizational citizenship behavior* diukur dengan 5 dimensi dan 24 indikator. Dimensi *organizational citizenship behavior* yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah altruism, consciousness, cortesy, civic virtue, dan sportsmanship. Dimensi pada komitmen organisasi yang memiliki pengaruh terbesar adalah komitmen kontinu sedangkan dimensi yang memiliki pengaruh terbesar pada *organizational citizenship behavior* adalah courtesy. Hal ini menandakan bahwa karyawan Bank Bukopin cenderung memiliki komitmen kontinu yang merupakan komitmen yang dimiliki didasarkan pada kebutuhan rasional, terbentuk atas untung rugi dan dipertimbangkan atas apa yang dikorbankan apabila menetap pada suatu perusahaan. Karyawan Bukopin dominan memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* dimensi *courtesy* yaitu perilaku mencegah terjadinya masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Kesimpulan adanya

pengaruh signifikan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* telah sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian Widyanto dkk., 2013. Semakin tinggi tingkat komitmen karyawan pada suatu organisasi maka semakin tinggi pula kemungkinan karyawan memiliki perilaku *organizational citizenship behavior*.

c. Hipotesis 3

Hipotesis H3 menguji adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi sebagai variabel perantara. Pada pengolahan SEM menggunakan software lisrel dengan pengaruh antara kepuasan kerja dan OCB melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening sehingga pada pengolahan dilakukan perhitungan 2 tahap. Tahap pertama menghitung terlebih dahulu antara kepuasan kerja dengan variabel intervening yaitu komitmen organisasi selanjutnya dihitung pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB kemudian hasil keduanya dikalikan sehingga diperoleh nilai muatan faktor OCB.

Hipotesis H3 diterima karena berdasarkan hasil nilai t hitung 2,39 melebihi nilai t tabel 1,984 dengan tingkat kepercayaan 95%. Kesimpulan yang diperoleh dari pengujian ini adalah terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel perantara. Dengan diterimanya hipotesis H3 maka membuktikan bahwa sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu Widyanto dkk., 2013 yang juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi.

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting yang mendorong seseorang memperlihatkan perilaku OCB, disebabkan karena individu-individu yang mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, akan cenderung memaknai pekerjaan dan tugas-tugas yang ia laksanakan dengan penuh tanggung-jawab dan dedikasi. Hasil pada gambar 4.6 mengisyaratkan bahwa semua dimensi OCB maupun OCB secara keseluruhan dapat ditingkatkan jika anggota-anggota organisasi mendapatkan kepuasan kerja dan komitmen dari pekerjaan yang mereka lakukan. Karenanya, hasil penelitian ini sekali lagi menegaskan bahwa

kepuasan kerja dan komitmen sangat penting bagi setiap organisasi, jika organisasi tersebut ingin memiliki anggota-anggota dengan tingkat OCB yang tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan Bank Bukopin. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka semakin tinggi pula tingkat komitmen organisasi karyawan Bank Bukopin.
2. Komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Bank Bukopin. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat komitmen organisasi maka semakin tinggi pula tingkat *organizational citizenship behavior* karyawan Bank Bukopin.
3. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Bank Bukopin dengan menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel perantara. Hal ini berarti komitmen yang dimiliki karyawan Bank Bukopin dapat memunculkan *organizational citizenship behavior* karyawan Bank Bukopin.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawati, Arum dkk. 2006. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Kasus pada Universitas Negeri Yogyakarta). *Jurnal Manajemen*. Vol.9, No.1, pp 1-8.
- Gunawan, Johana Susanti dkk. 2013. *Organizational Citizenship Behavior yang Berpengaruh pada Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen di Hotel Sheraton Surabaya*. *Jurnal*

- Manajemen Perhotelan*. Vol.1, No.1, pp.120-133.
- Ghozali, Immam. 2006. *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Edisi Kedua. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh. Yogyakarta: Andi.
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Alih Bahasa Benyamin Molan, Edisi Kesepuluh. Jakarta: PT Indeks.
- Widyanto, Ribke. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizationel Citizenship Behavior (OCB) melalui Komitmen Organisasional Karyawan Cleaning Service di ISS Surabaya. *Jurnal Manajemen*. Vol.1, No.1, pp.1-15.